



VAPAAEHTOISEN AJONEUVOVA- KUUTUKSEN KORVAUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Juha-Pekka Paananen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2016
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

JUHA-PEKKA PAANANEN:

Vapaaehtoisen ajoneuvovakuutuksen korvausprosessin kehittäminen

Opinnäytetyö 38 sivua
Huhtikuu 2016

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää vakuutusyhtiön vapaaehtoisen ajoneuvovakuutuksen korvausprosessia. Korvausprosessia kehittämällä siitä haluttiin kokonaisuutena joustavampi, nopeampi ja kustannustehokkaampi. Lisäksi vakuutusyhtiön asiakastyytyväisyyttä haluttiin parantaa tekemällä korvausasian hoito asiakkaalle helpommaksi ja ylittämällä hänen odotuksensa asiakaspalvelukokemuksen suhteen.

Opinnäytetyössä korvausprosessiin luotiin uusia toimintamalleja, joiden mukaisesti toimimalla siihen liittyvät eri sidosryhmät mahdollistaisivat kokonaisprosessin kehittämisen halutulla tavalla. Toimintamallit koskivat vakuutusyhtiön korvauskäsittelijöitä ja vahinkotarkastajia, kolarikorjaamon henkilökuntaa, autovuokraamon henkilökuntaa sekä tietenkin itse vakuutusyhtiön asiakasta. Asiakkaalle ei tosin uusien toimintamallien myötä tuotu lisää vastuuta tai tehtäviä, vaan hänen tehtävänsä korvausprosessin hoitamisen suhteen pyrittiin minimoimaan.

Uusien toimintamallien käyttöönoton myötä vakuutusyhtiön on mahdollista kehittää kaskovakuutuksensa korvausprosessia opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti, ja lisäksi parantaa asiakkaidensa palvelukokemusta korvausasian hoidon suhteen ja tätä kautta parantaa asiakastyytyväisyyttään.

Opinnäytetyössä käydään läpi sen tuloksia ja tunnuslukuja. Luottamukselliset aineistot on poistettu opinnäytetyön julkisesta raportista.

Asiasanat: ajoneuvovakuutus, kasko, korvaaminen, asiakastyytyväisyys, kehitys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Automobile and Transport Engineering
Option of Garage Engineering

JUHA-PEKKA PAANANEN:
Improvement of the compensation process in all risk insurance

Bachelor's thesis 38 pages
April 2016

The objective of this Bachelor's thesis was to improve the compensation process of all risk insurance in an insurance company. By improving the process it was intended to make it more flexible, faster and cost-efficient. In addition, the customer satisfaction of the company was intended to be enhanced by making the compensation process easier for the customer and by exceeding his expectations in terms of customer service.

The objectives were pursued by developing new operating models to the compensation process. By acting to these operating models the different stakeholders pertained to the compensation process could enable the enhancement of the overall process. The operating models pertained Claims Examiners, Damage Assessors, personnel of the body shop, personnel of the car rental and of course the customer himself. The new operating models didn't bring any new tasks or responsibilities to the customer. It was aimed to minimize his actions regarding to the compensation process.

The introduction of these new operating models will make it possible for the insurance company to enhance its compensation process in all risk insurance in accordance with the objectives of the thesis. The new operating models will also make it possible for the company to enhance the customer experience regarding to the compensation process and thereby improve customer satisfaction.

The bachelor's thesis contains confidential material about the profits and statistics of the insurance company, and therefore it is left unpublished.

Key words: vehicle insurance, all risk insurance, compensation, customer satisfaction, development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	VAPAAEHTOINEN AJONEUVOVAKUUTUS ELI KASKO.....	7
2.1	Kaskovakuutuksen korvattavuudet	7
2.1.1	Kolarointivakuutus (törmäysvakuutus).....	7
2.1.2	Autopalveluvakuutus ja hinauspalveluvakuutus	9
2.1.3	Sijaisautovakuutus ja laaja sijaisautovakuutus.....	10
3	VAKUUTUSYHTIÖN NYKYINEN KORVAUSPROSESSI	11
4	UUDEN KORVAUSPROSESSIN TOIMINTAMALLIT	14
4.1	Asiakaskontakti, vahingon avaaminen, korvausratkaisun tekeminen	15
4.2	Vahinkotarkastuksen ajanvaraus, ohjaus kumppanikorjaamolle	16
4.3	Vuokra-auton hoitaminen asiakkaalle.....	20
4.4	Tekstiviesti-ilmoitus asiakkaalle auton valmistumisesta	20
4.5	Auton kuntotarkastus	21
4.6	Korjauksen laskutus Cabaksella	22
4.7	Vahinkotietojen vastaanotto korjaamolla	22
4.8	Ajoneuvon korjauslaskun maksaminen ilman hyväksyttyä korjauskustannuslaskelmaa.....	24
4.9	Cabas Auto Reply – vahinkotarkastuksen automatisointi	25
5	UUSILLA TOIMINTAMALLEILLA SAAVUTETUT HYÖDYT	29
5.1	Uuden korvausprosessin hyödyt vakuutuksenottajan näkökulmasta	29
5.1.1	Ajansäästö	29
5.1.2	Yksinkertaistaminen ja helppous	30
5.1.3	Asiakkaalle tuotettu lisäarvo	30
5.2	Uuden korvausprosessin hyödyt korvauskäsittelijän ja vahinkotarkastajan näkökulmasta	31
5.3	Uuden korvausprosessin hyödyt kumppanikorjaamon näkökulmasta.....	33
5.4	Uuden korvausprosessin hyödyt vakuutusyhtiön näkökulmasta	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	36
	LÄHTEET	38

ERITYISSANASTO

Kasko	Vapaaehtoinen ajoneuvovakuutus, korvaa omalle ajoneuvolle aiheutuneita vahinkoja
Bonustappio	Bonusjärjestelmä kerryttää liikenne- ja kaskovakuutuksissa alennusprosenttia vakuutusmaksuun vahingottomilta vuosilta. Kun vahinko sattuu, niin vakuutuksen bonusluokka tippuu, ellei vakuutuksessa ole voimassaolevaa bonusturvaa. Bonustappio on bonusluokan alenemisesta johtuva rahallinen menetys, ts. kuinka paljon enemmän vakuutusmaksuja joutuu maksamaan ennen kuin bonusluokka on kohonnut samalle tasolle kuin ennen vahinkoa.
Omavastuu	Osuus vahingonkorvauksesta, joka jää vahinkotapauksessa vakuutuksenottajan kannettavaksi.
CABAS	Kolarikorjauskustannusten laskentajärjestelmä
WinSure	Vakuutusyhtiön käytössä oleva, kokonaisvaltainen vakuutusalan ohjelmisto
Lunastus	Vakuutusyhtiö korvaa asiakkaalle ajoneuvolla ennen vahinkohetkeä olleen käyvän arvon, ja ajoneuvo siirtyy vakuutusyhtiön omistukseen
Kertakorvaus	Vakuutusyhtiö maksaa asiakalle auton vaurioista rahallisen korvaussumman, ja ajoneuvo jää asiakkaan omistukseen siinä kunnossa, kun se vahingon jälkeen on

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vakuutusyhtiön kaskovahinkojen korvausprosessin kehittäminen ja parantaminen. Opinnäytetyössä kehitetään korvausprosessiin uusia toimintamalleja sekä parannetaan vanhoja toimintamalleja ja tätä kautta kokonaisuutta pyritään saamaan joustavammaksi, nopeammaksi ja kustannustehokkaammaksi. Lisäksi tärkeä seikka on asiakastyytyväisyyden parantaminen asiakkaan kokeman palvelukokemuksen kehittämisen kautta.

Vakuutus on asiakkaalle myytävänä tuotteena abstrakti, ja vahingon sattuessa vakuutuksenottaja voi usein olla epätietoinen vakuutuksensa sisällöstä, korvaavuudesta ja ylipäänsä siitä, mitä hänen vahingon sattumisen jälkeen täytyy tehdä. Tämä korostuu varsinkin silloin, jos hän ei ole koskaan ennen joutunut käyttämään auton vakuutusta vahingon korvaamiseen. Tämän johdosta vahinkoasian helppohoitoisuus korostuu asiakastyytyväisyydessä vakuutusyhtiötä kohtaan; jos vakuutusyhtiö saa epämiellyttävän korvauksenhakutilanteen tuntumaan yksinkertaiselta, helposti ymmärrettävältä ja helpolta, niin asiakas kokee helpottumisen ja luottamuksen tunteen vakuutusyhtiötä kohtaan, ja on tyytyväinen saamaansa palveluun.

Kaskovahingon korvausprosessi alusta loppuun on monisäikeinen palvelutilanne, johon liittyy vahingonkärsineen vakuutusyhtiön asiakkaan ja vakuutusyhtiön lisäksi auton korjauksen suorittava korjaamo ja mahdolliset muut sidosryhmät ja palveluntuottajat. Näitä voivat olla esimerkiksi korjaamon käyttämät alihankkijat sekä autovuokraamo. Kokonaisprosessin käsittämisen ja sen osiin pilkkomisen kautta opinnäytetyössä on pyritty edellä mainittuihin tavoitteisiin kokonaisuuden parantamisessa.

2 VAPAAEHTOINEN AJONEUVOVAKUUTUS ELI KASKO

Vapaaehtoinen ajoneuvovakuutus eli kaskovakuutus korvaa ajoneuvolle itselleen sattuneita vahinkoja. Kaskovakuutuksessa on sen tarjoamasta vakuutusyhtiöstä riippuen erilaisia tasoja ja niihin sisällytettyjä vakuutuksia. Myös erilaisten kaskovakuutusten nimet ovat vakuutusyhtiökohtaisia. Ns. osakasko sisältää yleensä vakuutukset hirvi-, palo-, varkaus-, ulkomaan vastuu-, oikeusturva- ja autopalveluvahinkoihin. Seuraava taso on ns. peruskasko, joka sisältää edellä mainittujen turvien lisäksi yleensä kolarointi-, luonnonilmiö- ja rahoitusvakuutuksen. Tämän jälkeen vakuutusyhtiöt tarjoavat yleensä vielä ns. laajaa kaskoa, joka tuo mukanaan esim. lasi-, lunastusetu- ja bonusturvavakuutukset ja kattavimpana tasona vielä kaskon, jossa on edellisten lisäksi esim. sijaisautovakuutus ja eläintörmäysvakuutus. Lisäksi vakuutusyhtiöt voivat tarjota tiettyihin kaskovakuutus-tasoihin lisäturvia, kuten keskeytysvakuutuksen ja kuluturvan.

(Ajoneuvovakuutukset henkilöasiakkaille, LähiTapiolan verkkosivut, 2016.)

2.1 Kaskovakuutuksen korvattavuudet

Seuraavassa tarkastellaan lähempää kaskon eri vakuutusten korvattavuuksia käyttäen esimerkkinä LähiTapiolan tarjoamia kaskovakuutuksia.

2.1.1 Kolarointivakuutus (törmäysvakuutus)

Kolarointivakuutus korvaa esinevahingon, joka on välittömästi aiheutunut vakuutuksen kohteelle:

1. tieltä suistumisesta tai kaatumisesta
2. iskusta, törmäyksestä, putoamisesta tai muusta sen kaltaisesta vakuutuskohdetta äkillisesti ja ulkoapäin vahingoittaneesta syystä
3. kuorma-auton äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta kaatumisesta kuormaa lastattaessa tai purettaessa

Moottorityökoneen kolarointivakuutuksesta korvataan myös esinevahinko, joka on välittömästi aiheutunut sen uppoamiesta jäihin, suohon tai veteen. (LähiTapiola kaskovakuutusehdot 1.11.2015 alkaen 2016.)

Tyypillisimpiä kolarointivakuutuksesta korvattavia vahinkoja ovat peräänajot, ulosajot, parkkipaikoilla sattuneet peruutusvahingot ja auton erilaisiin esteisiin kolhimisesta aiheutuneet vahingot.

Ehkä useimmin kolarointivakuutuksesta evättävä tietty vahinkotyyppi on auton pyörän irtoamisen yhteydessä aiheutunut vahinko. Kaskovakuutusehtojen kohdassa 3.1 on eritelty vahinkotyyppejä, jotka eivät ole kolarointivakuutuksesta korvattavia. Näistä kohdassa 3. rajataan korvattavuuden ulkopuolelle ”ajoneuvon osasta, lisävarusteesta tai laitteesta ajoneuville itselleen aiheutunut vahinko”. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ajoneuvon pyörän irtoamisen aiheuttamat vauriot esimerkiksi auton lokasuojan tai etupuskuriin eivät ole korvattavia, sillä autoa vaurioittaa siihen itseensä kuuluva osa. Toisaalta renkaan irtoamisen yhteydessä auto yleensä iskeytyy maahan, jos pyörä pääsee poistumaan pyöränkotelosta pyöränpulttien irrottua. Tämä taas tulkitaan vakuutusehdoissa auton putoamiseksi, ja näin ollen auton maahan osumisen yhteydessä aiheutuneet vauriot kuuluvat korvattavuuden piiriin.

Toinen esimerkki kolarointivakuutuksesta evättävistä vahingoista, joka evätään samasta syystä kuin edellä mainittu, on auton konepellin aukeaminen ajon aikana ja sen autolle aiheuttamien vaurioiden korvaaminen. Nämä vahingot ovat tosin harvinaisia verrattuna pyörän irtoamiseen ajon aikana.

Törmäysvakuutuksesta korvattavissa vahingoissa vakuutusyhtiöllä piilee suurin korvausmenon säästöpotentiaali, jos auto saadaan ohjattua tavalla tai toisella vakuutusyhtiön kumppanikorjaamolle.

2.1.2 Autopalveluvakuutus ja hinauspalveluvakuutus

Autopalveluvakuutuksesta korvataan matkan keskeytymisestä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset siltä osin kuin niitä ei korvata erillisen matkan keskeytymisturvasopimuksen perusteella. Matkalla tarkoitetaan vakuutuksen kohteena olevalla ajoneuvolla jo aloitettua matkaa sen lähtöpaikalta suunnitellulle määränpäälle mukaan lukien matkan varrella tapahtuvat yöpymiset ja tavanomaiset lyhyet pysähtymiset.

Vakuutuksen kohteena on vakuutuskirjassa merkitty ajoneuvo ja mukana oleva perävaunu, sekä ajoneuvon kuljettaja ja mukana olevat matkustajat. Vakuutuksesta korvataan kohtuulliset matkan keskeytymisestä aiheutuneet kustannukset, jotka aiheutuvat ajoneuvon viasta, vaurioista, lukitun ajoneuvon varkaudesta tai luvattomasta käytöstä. (LähiTapiola kaskovakuutusehdot 1.11.2015 alkaen 2016.)

Ehdottomasti yleisin autopalveluvakuutuksesta korvattava vahinko on ajoneuvon teknisestä viasta johtuvan matkan keskeytymisen aiheuttamat kustannukset. Näissä vahingoissa auto hinataan yleensä lähimpään osaavaan korjaamoon, ja asiakas pääsee kulkemaan hinausauton kyydissä korjaamolle tai lähelle kotiansa. Joskus asiakas jatkaa matkaansa yleisillä kulkuneuvoilla tai taksilla suunniteltuun määränpäähän tai takaisin kotiinsa, ja hakee tästä korvauksia.

Opinnäytetyössä ei käsitelty autopalveluvahinkojen korvausprosessin kehittämistä, sillä kyseisellä vakuutusyhtiöllä on tuore toimintamalli yhteistyökumppaninsa kanssa autojen hinauspalvelun ja sijaisautoprosessin hoidosta, ja tämän toimivuudesta ei ole riittävästi kokemusta sen analysoimiseksi ja parannusehdotusten kehittämiseksi. Kyseessä oleva yhteistyökumppani on useiden vakuutusyhtiöiden kanssa yhteistyötä tekevä matkahätäpalvelu, joka tarjoaa ympärivuorokautisen puhelinpäivystyksen matkahätäasioissa sekä hinauspalvelun.

2.1.3 Sijaisautovakuutus ja laaja sijaisautovakuutus

Sijaisautovakuutuksesta korvataan asiakkaalle vakiovarustellun auton vuokrakustannukset vakuutusehdoissa määriteltynä enimmäisaikaan asti, jos oman auton käyttöpäivien menetys johtuu ehdoissa määritellyistä korvattavista vakuutustapahtumista ja jos vahingon määrä ylittää kyseisen vakuutustapahtuman omavastuuosuuden. Sijaisauton vuokrakustannukset maksetaan, jos autolle sattunut vahinko korvataan kolarointi-, palo-, ilkivalta-, varkaus-, hirvivahinko-, eläintörmäys-, luonnonilmiö- tai lasivakuutuksesta lasin vaihdon yhteydessä. Lisäksi sijaisauto korvataan oman ajoneuvon menetetyiltä käyttöpäiviltä, jos käyttöpäivien menetys johtuu matkan keskeyttäneestä ajoneuvon teknisestä viasta. Tässä tapauksessa sijaisauto korvataan vain, jos vika korjataan yleisesti huolto- ja/tai korjauspalveluja tarjoavalla korjaamolla. (LähiTapiola kaskovakuutusehdot 1.11.2015 alkaen 2016.)

Enimmäiskorvausaika riippuu ajoneuvolle sattuneesta vakuutustapahtumasta ja vaihtelee viiden ja neljäkymmenen vuorokauden välillä. Sijaisautona korvataan henkilöauton vakuutuksessa vakuutettua ajoneuvoa vastaava, kuitenkin enintään autovuokraamon C-luokan tai sitä vastaavan kokoluokan farmarimalli (esimerkiksi Ford Focus tai Volkswagen Golf). Pakettiauton vakuutuksesta korvataan tavaratilaltaan enintään 9 kuutiometrin kokoluokan umpipakettiauto. (LähiTapiola kaskovakuutusehdot 1.11.2015 alkaen 2016.)

Sijaisauto korvataan asiakkaalle useimmin kolarointivakuutuksesta korvattavan vahinkotapahtuman johdosta, sillä tällöin auto viipyy korjaamolla lähes poikkeuksetta pidempään kuin yhden päivän ja sijaisautolle on tällöin yleensä tarvetta. Vakuutusyhtiö muistuttaa asiakkaalle aina hänen sijaisautovakuutuksensa olemassaolosta, jos asiakkaalle on sattunut sellainen vahinkotapahtuma, jonka perusteella hänelle voidaan korvata sijaisauto. Aina asiakkaalla ei kuitenkaan ole tarvetta sijaisautolle. Näin on usein esimerkiksi tuulilasin vaihdon yhteydessä, jolloin sijaisauto olisi korvattava, mutta asiakas saa oman autonsa korjaamolta takaisin saman päivän puolella.

3 VAKUUTUSYHTIÖN NYKYINEN KORVAUSPROSESSI

Vakuutusyhtiön nykyinen korvausprosessi kaskovahinkojen hoitamisessa alkaa asiakkaan yhteydenotosta vakuutusyhtiöön puhelimitse, internetin kautta, toimistolla käyden tai paperisen vahinkoilmoituslomakkeen toimittamalla. Asiakkaan toimittamien vahinkotietojen perusteella korvauskäsittelijä avaa vahinkotapahtuman. Jos korvausratkaisu voidaan tehdä suoraan asiakkaan ilmoittamien vahinkotietojen perusteella, niin korvauskäsittelijä ilmoittaa tästä asiakkaalle tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse, ja ohjaa asiakasta viemään autonsa vahinkotarkastukseen, ellei sitä ole vielä tehnyt.

Asiakkaalle kerrotaan myös kaskovakuutuksen käytöstä seuraava mahdollinen bonus-tappio ja omavastuusuuden suuruus. Jos asiakas ilmoittaa vahingosta puhelimitse ja korvausratkaisu on heti selvä, niin korvauspäätös kerrotaan asiakkaalle heti puhelun aikana kerralla kuntoon –periaatteen mukaisesti. Jos asiakkaan auto on ajokelvottomassa kunnossa, niin korvauskäsittelijä ohjeistaa asiakasta tilaamaan autolleen hinauksen vakuutusyhtiön hinauskumppanilta. Jos korvauskäsittelijä tarvitsee joltain vahingon osallisilta lisätietoja korvausratkaisun tekemiseksi, niin hän ottaa yhteyttä vahingon osallisiin ja tarvittavat lisätiedot saatuaan tekee korvausratkaisun. Korvauskäsittelijä ehdottaa asiakkaalle auton tarkastuspaikaksi vakuutusyhtiön lähintä yhteistyökumppanikorjaamoa, mutta hän ei varaa asiakkaalle aikaa vahinkotarkastukseen. Suositellun korjaamon palveluiden käyttäminen jää asiakkaan oman harkinnan varaan.

Mikäli asiakalla on sijaisautovakuutus ja hän haluaa sijaisauton oman autonsa korjausajalle tai jos hänen autonsa on ajokelvottomassa kunnossa vahingon jäljiltä, niin korvauskäsittelijä tekee tässä vaiheessa sijaisauto-ohjauksen autovuokraamoyhteistyökumppanille. Autovuokraamo ottaa ohjauksen vastaanotettuaan yhteyttä asiakkaaseen, ja käy läpi vuokra-auton vastaanottamiseen ja käyttämiseen liittyvät seikat asiakkaan kanssa. Autovuokraamo lisäksi pyytää asiakasta ilmoittamaan, kun hänen oman autonsa korjausaika on tiedossa ja sopimaan siinä yhteydessä sijaisauton toimitusajan korjaamolle, mikäli asiakas ei ole vielä käyttänyt autoaan korjaamolla vahinkotarkastuksessa ja korjausaika on jo tiedossa. Siinä tapauksessa asiakas voi ilmoittaa korjausajan heti tässä vaiheessa.

Seuraavaksi asiakkaan auto toimitetaan ajamalla tai hinausautolla vahinkotarkastukseen korjaamolle. Korjaamo ottaa auton vaurioista valokuvat ja laskee arvioidut korjauskustannukset Cabas-ohjelmalla. Autolle varataan korjausaika. Tämän jälkeen asiakas ottaa yhteyttä autovuokraamoon kertoakseen autonsa korjausajan, ja sopii näin sijaisauton toimituksen oikealle päivälle oikeaan aikaan.

Seuraavassa vaiheessa korjaamo lähettää korjauskustannuslaskelman vakuutusyhtiöön sähköisesti. Ajoneuvovahinkotarkastaja vastaanottaa laskelman, tarkastaa sen, ja antaa korjaamolle arvioiduille korjauskustannuksille laskutusluvan, mikäli laskelmassa on kaikki kunnossa. Jos korjauskustannusarviossa on vahinkotarkastajan mielestä jotain epäselvää, niin hän lähettää laskelman takaisin ilman laskutuslupaa ja hyväksyntää ja kysyy kaipaamansa lisätiedot.

Korjauskustannuslaskelman hyväksymisen jälkeen korjaamo aloittaa auton korjaamisen asiakkaan toimitettua sen korjaukseen, ellei auto ole seisonut korjaamolla ajokelvottomana jo valmiiksi. Korjaamo voi aloittaa korjaustyön jo ennen korjauskustannuslaskelman hyväksyntää, mutta tässä tapauksessa autoa korjataan taloudellisen vastuun ollessa auton omistajalla niin kauan, kunnes vahinkotarkastaja antaa laskutusluvan korjaustöidenpiteille.

Jos auton korjaus viivästyy syystä tai toisesta niin, ettei asiakkaalle myönnetty sijaisauton korvausaika riitä, niin asiakkaan täytyy ottaa yhteyttä autovuokraamoon korjaamon informoitua asiakasta tilanteesta. Autovuokraamo ottaa tämän jälkeen yhteyttä vakuutusyhtiön korvauskäsittelijään, ja kysyy lisää aikaa vuokra-autolle. Korvauskäsittelijä taas pyytää vahinkotarkastajaa ottamaan yhteyttä korjaamoon ja selvittämään, että johtuuko korjauksen viivästyminen sellaisesta seikasta, että vuokra-autolle voidaan myöntää lisää aikaa vakuutusehtojen puitteissa. Tämän jälkeen vahinkotarkastaja selvittää asian korjaamolta ja ilmoittaa asian eteenpäin korvauskäsittelijälle, joka taas ilmoittaa asian autovuokraamoon. Vahinkotarkastaja saattaa myös itse ilmoittaa asian suoraan autovuokraamoon.

Auton korjauksen valmistuttua korjaamo ilmoittaa asiakkaalle hänen autonsa korjauksen olevan valmis, ja asiakas noutaa auton korjaamolta sovittuna ajankohtana. Asiakas jättää vuokra-auton korjaamon pihaan, mistä autovuokraamon työntekijä käy hakemassa sen pois.



Kuva 1 Prosessikuvaus kaaviona

4 UUDEN KORVAUSPROSESSIN TOIMINTAMALLIT

Uusien toimintamallien suunnittelussa korvausprosessiin keskeisin asia oli koko korvausasian hoidosta asiakkaalle välittyvän kokonaiskuvan kehittäminen. Ulkoisen korvausprosessin tahdottiin olevan asiakkaalle mahdollisimman helppo, yksinkertainen ja nopea. Tässä yhteydessä pyrittiin tunnistamaan ne asiat, jotka yleisimmin vaikeuttivat korvausasian hoitamista asiakkaan näkökulmasta, tai turhat vaiheet, jotka olivat poistettavissa prosessista. Myös asiakastyytyväisyyttä pyrittiin parantamaan yllättämällä asiakas positiivisesti ja ylittämällä hänen odotuksensa korvausprosessin suhteen.

Korvausprosessia suunniteltaessa pidettiin mielessä myös sisäinen korvausprosessi. Korvauskäsittelijän ja vahinkotarkastajan työtä haluttiin helpottaa, ja heidän korvausprosessiin käyttämänsä työaika minimoida.

Yksi kehittämisen alue nähtiin myös vakuutusyhtiön ja korjaamon välisessä yhteistyössä ja asiakkaiden ohjauksessa korjaamolle. Tarkoituksena oli ohjata asiakkaat tehokkaasti yhteistyökumppanikorjaamolle, ja pyrkiä sitouttamaan heidät ohjattuun korjaamoon. Asiakkaiden ohjaaminen yleensä merkkiriippumattomalle, yleiskorjaamona toimivalle yhteistyökumppanille tuo vakuutusyhtiölle suoraa taloudellista säästöä korvausmenoissa korjaamon alhaisemman hintatason myötä, ja toimiminen luotettavan kumppanin kanssa helpottaa ja nopeuttaa varsinkin vahinkotarkastajien työtä ja ylipäänsä vahinkoasiain hoitoa.

Myös asiakkaalle mahdollisesti hankittavan sijaisauton prosessia haluttiin kehittää. Tässä kehityskohteena oli lähinnä asiakkaalle välittyvä helppous; turhat puhelinsoitot autovuokraamon ja asiakkaan välillä haluttiin poistaa. Asiakkaan odotukset korvausprosessin suhteen pyrittiin ylittämään myös tekemällä autoon asiakkaalle ilmainen kuntotarkastus ennen auton luovutusta. Se sisältää auton ylläpidon kannalta tärkeimmät kohteet. Myös auton ulkopesu ja kevyt sisäpuhdistus kuuluvat tähän ajatukseen.

4.1 Asiakaskontakti, vahingon avaaminen, korvausratkaisun tekeminen

Korvausprosessi alkaa aina asiakkaan yhteydenotosta joko vakuutusyhtiöön tai suoraan korjaamolle. Asiakas ilmoittaa vakuutusyhtiön korvauskäsittelyyn tai asiakaspalveluun vahingosta joko puhelimitse, internetissä tehtävällä vahinkoilmoituksella tai perinteisellä paperisella vahinkoilmoituslomakkeella. Asiakas saattaa käydä myös toimistolla paikan päällä tekemässä vahinkoilmoituksen. Jos asiakas on tehnyt vahinkoilmoituksen internetissä tai toimittanut paperisen vahinkoilmoituslomakkeen, korvauskäsittelijä saa yleensä niistä tarvittavat tiedot korvausratkaisun tekemiseksi ja voi suoraan soittaa asiakkaalle ja jatkaa korvausprosessin hoitoa. Tässä mallissa korvauskäsittelijä ei pääse hyödyntämään suunniteltua kevennettyä kysymyspatteria korvausratkaisun tekemiseksi, ja asiakas on joutunut käyttämään enemmän aikaa vahinkoilmoituksen tekemiseen täyttämällä vanhan vahinkoilmoituspohjan. Toki toisessa mielessä internetkanava on vakuutusyhtiön näkökulmasta paras vahinkoilmoitusten vastaanottamiseen; korvauskäsittelijä voi käsitellä itse määräämällään hetkellä valmiit vahinkotiedot lomakkeelta, tehdä korvausratkaisun, ilmoittaa tämän asiakkaalle ja ohjeistaa häntä jatkotoimenpiteisiin.

Jos asiakas soittaa suoraan vakuutusyhtiöön tehdäkseen vahinkoilmoituksen, niin korvauskäsittelijä pääsee hyödyntämään uutta vahingon haltuunottomallia vahingon avausvaiheessa. Kun korvauskäsittelijä on tunnistanut soittajan normaaliin tapaan kysymällä häneltä henkilötunnuksen ja varmistamalla asiakastiedot, hän lähtee avaamaan vahinkoa WinSureen lyhyttä polkua käyttäen. Tässä vaiheessa järjestelmään syötetään ainoastaan vahingon ilmoituspäivä, vahinkopäivä, ilmenemispäivä –ja aika, sekä kohdetunniste (eli auton rekisterinumero). Sen jälkeen vahinkoilmoitus tallennetaan.

Kun vahinkoilmoitus on tallennettu, korvauskäsittelijä kysyy ilmoittajalta tarvittavat vahinkotiedot korvausratkaisun tekemistä varten. Vanhassa haltuunottomallissa on vahinkoilmoituksen tyypistä (törmäys, palo, varkaus, ilkivalta yms.) riippuen noin 15 – 40 kysymystä. Uuden korvausprosessin korvausratkaisun tekemiseksi tehtiin lomake, jossa on 10 kysymystä. Tähän lomakkeeseen korvauskäsittelijä täyttää tarvittavat tiedot, ja sen jälkeen kopioi sen suoraan WinSureen vahingon kuvaustietoihin. Korvauskäsittelijä kysyy vahingon ilmoittajalta oman harkintakykynsä perusteella lomakkeelta tarvittavat kysymykset.

Periaatteessa jo aiemmin täytettyjen tapahtumatietojen lisäksi korvausratkaisun tekemiseen ei tarvita kun ajoneuvon kuljettajan kuvaus vahinkotapahtuman synnystä. Esimerkiksi kysymys siitä, kävikö poliisi vahinkopaikalla, minkälainen tien pinnan laatu oli tai sattuiko vahinko taajama-alueella ei ole kovin relevantti, jos asiakas ilmoittaa vaikkapa peruuttaneensa henkilöautonsa takapuskurin puuhun. Esimerkiksi nämä em. kysymykset olivat pakollisia vanhassa vahingon haltuunottomallissa.

4.2 Vahinkotarkastuksen ajanvaraus, ohjaus kumppanikorjaamolle

Vanhassa toimintamallissa asiakasta suositeltiin käyttämään asiakkaalle sopivinta vakuutusyhtiön yhteistyökumppanikorjaamoa, mutta asiakasta ei sen enempää pyritty todellisuudessa sitouttamaan kyseiseen korjaamoon, ja hän saattoi syystä tai toisesta käyttää kuitenkin toisen korjaamon palveluita. Todennäköisyys tähän haluttiin minimoida ottamalla yhteistyökumppanikorjaamoiden kanssa käyttöön internetpohjainen ajanvarausportaali, jossa korvauskäsittelijä tekee asiakkaan niin halutessa puhelun aikana ajanvarauksen vahinkotarkastukseen. Kun vahinko on avattu, tallennettu ja ilmoittajalta on saatu tarpeelliset tiedot, korvauskäsittelijä ohjaa asiakkaan viemään autonsa vahinkotarkastukseen hänelle sopivimpaan vakuutusyhtiön yhteistyökumppanikorjaamoista. Korvauskäsittelijä kysyy myös tässä vaiheessa asiakkaalta, että haluaako hän varata saman tien ajan vahinkotarkastukseen korjaamolle johon hänet ohjattiin. Jos asiakas haluaa ajanvarauksen tehtävän, niin korvauskäsittelijä varaa internetpohjaisesta ajanvarausportaalista asiakkaan toivoman ajan tarkastukselle.

Damage inspection booking

Book

Rebook

Search with reg. no. and city

Fetches and shows workshops based on car model

Reg. no.

Kangasala

Fetch workshops

Ajanvarausportaalin etusivulla kuvan 4 mukaisesti ilmoitetaan auton rekisterinumero sekä asiakkaan kotipaikka (kuvassa 4 esimerkkinä Kangasala). Tämän jälkeen korjaamot etsitään painamalla nappia ”fetch workshops”. Tämä jälkeen sivulle ilmestyy uusi alasvetovalikko, josta valitaan vielä auton merkki. Portaali ehdottaa tämän jälkeen asiakasta lähinnä olevaa korjaamoa, joka on valinnut korjaavansa kyseistä merkkiä (kuva 5).

Damage inspection booking

Book Rebook

Car model: VOLVO - [redacted] -281

Kangasala

YHTEISTYÖKUMPPANIKORJAAMO

First available time: 7 March 2016 08.00

Next

Powered by CA3

Kuva 3 Korjaamon valintaruutu

Tämän jälkeen korvauskäsittelijä valitsee portaalin ehdottaman, lähinnä asiakasta olevan korjaamon. Korjaamovalinnan jälkeen korvauskäsittelijä pääsee syöttämään portaaliin asiakkaan toivoman ajankohdan tarkastukselle, jos se on vielä vapaa. Ajanvarausportaalissa näkyy reaaliaikaisesti korjaamon työviikon ajanvaraustilanne (kuvat 6 ja 7).

←

Car model: VOLVO -

Previous week

07 Mon

08 Tue

09 Wed

10 Thu

11 Fri

Next week

08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
09:30	09:30	09:30	09:30	09:30
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
10:30	10:30	10:30	10:30	10:30
11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
11:30	11:30	11:30	11:30	11:30
12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
13:30	13:30	13:30	13:30	13:30
14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
14:30	14:30	14:30	14:30	14:30
15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
15:30	15:30	15:30	15:30	15:30

Time

7 March 2016, 08:00

Workshop

Vehicle

FFO- - VOLVO

Damage number

Damage position

other information

Owner/Driver

Full name

Kuva 4 Korjaamon ajanvarauksen kalenteri ja tietokentät

12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
13:30	13:30	13:30	13:30	13:30
14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
14:30	14:30	14:30	14:30	14:30
15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
15:30	15:30	15:30	15:30	15:30
16:00	16:00	16:00	16:00	16:00
16:30	16:30	16:30	16:30	16:30

Damage position

other information

Owner/Driver

Full name

Address

Postcode

City

Contact info

Mobile

Phone

Email

Booking confirmation via

SMS ☐ ☒

Send booking

Kuva 5 Korjaamon ajanvarauksen kalenteri ja tietokentät

Korjaamo saa ajanvarauksen yhteydessä auton rekisterinumeron lisäksi tiedot vahingon viitenumerosta, auton vauriokohdasta, auton omistajan nimen ja yhteystiedot sekä valinnaisesti muita huomautuksia sille varattuun kenttään.

Muita huomautuksia- kenttään korvauskäsittelijä kirjoittaa korjaamolle tiedon asiakkaan sijaisautovakuutuksesta ja sen laskutuslupatiedot, jos hänellä sellainen on. Tämän tiedon avulla korjaamon työnjohtaja osaa myöhemmin neuvoa asiakasta sijaisauton hankkimiselle auton korjauspäiville ja ottaa yhteyttä autovuokraamoon.

Lomakkeen tiedoilla korjaamo saa lähetettyä vakuutusyhtiöön korjauskustannuslaskelman oikeilla tiedoilla varustettuina, ja ilmoitetun vauriokohdan perusteella korjaamon työnjohtaja tietää heti auton saapuessa minkä tyyppisiä vaurioita siitä pitäisi löytyä, ja hän voi verrata autossa konkreettisesti olevia vaurioita ilmoitettuihin. Jos työnjohtajan kokee näiden välillä olevan ristiriitaisuuksia, niin hän ilmoittaa tästä vakuutusyhtiön vahinkotarkastajalle ja voi keskustella asiasta myös itse asiakkaan kanssa.

Asiakkaalle lähtee tehdystä ajanvarauksesta vielä muistutusviesti tekstiviestillä tai sähköpostilla hänen valintansa mukaan, josta ilmenee varattu tarkastusaika, valittu korjaamo, sen sijainti ja sen puhelinnumero. Tällä pyritään sitouttamaan asiakas käyttämään vakuutusyhtiön yhteistyökorjaamoa. Kun asiakkaalle varataan näin aika vahinkotarkastukseen kumppanikorjaamolle, on paljon pienemmät mahdollisuudet, että hän viekin autonsa johonkin toiseen korjaamoon, kuin mihin hänet on ohjattu. Tarkastusajan hän voi halutessaan muuttaa tai perua soittamalla muistutusviestissä ilmoitettuun korjaamon puhelinnumeroon. Ajanvarausportaali on ainoastaan vakuutusyhtiön korvauskäsittelijän käytössä, ja asiakkaat eivät pääse varamaan aikaa itse.

4.3 Vuokra-auton hoitaminen asiakkaalle

Kun asiakas on käynyt vahinkotarkastuksessa ja työnjohtaja on varannut autolle korjausajan, niin työnjohtaja kertoo hoitavansa asiakkaalle sijaisauton autovuokraamosta korjauspäiville, mikäli asiakkaalla on sijaisautovakuutus. Tästä työnjohtaja on saanut tiedon vahinkotarkastuksen ajanvarauslomakkeesta. Korjaamo ottaa tämän jälkeen yhteyttä autovuokraamoon. Työnjohtaja soittaa tai lähettää vuokraamoon sähköpostitse tiedot asiakkaasta, autosta ja lisäksi tiedon auton arvioidusta korjausajasta. Autovuokraamolla on jo tätä ennen korvauskäsittelijän tekemän sijaisauto-ohjauksen perusteella saadut tiedot samasta asiakkaasta, ja he yhdistävät korjaamolta saadut tiedot tähän tapaukseen. Näin asiakkaalle toimitetaan korjaamolle sijaisauto oikealla hetkellä. Jos auton korjausaika pitenee tai lyhenee jostain syystä, niin korjaamo hoitaa tästä asiasta yhteydenpidon suoraan vuokraamoon, ja vuokraamo muuttaa vuokra-aikaa tarvittaessa. Korjaamolla on vakuutusyhtiön valtuutus pidentää auton vuokra-aikaa tarvittaessa sovitusta. Asiakkaan ei tarvitse tällöin olla yhteydessä mihinkään osapuoleen. Autovuokraamon on helpompi suunnitella autojensa ajoja, kun se saa korjaamolta suoraan arvion vuokra-ajan pituudesta.

4.4 Tekstiviesti-ilmoitus asiakkaalle auton valmistumisesta

Yksi asiakkaan kokonaistyytyväisyyttä lisäävä tekijä on korjaamon yhteydenpito ja informointi auton korjausta koskien. Asiakas pystyy suunnittelemaan aikataulunsa paremmin, kun korjaamo ilmoittaa hänelle tarpeeksi aikaisin auton valmistumisajankohdan ja hänen ei tarvitse pohtia, että milloinkohan auto valmistuu. Uutena toimintatapana korjaamo ilmoittaa asiakkaalle auton korjauksen valmistumisesta tekstiviestillä päivää ennen auton luovutusta. Tekstiviestissä kerrotaan auton korjauksen valmistuvan seuraavana päivänä, ja siinä on kellonaika, minkä jälkeen auto on noudettavissa.

4.5 Auton kuntotarkastus

Ennen auton valmistumista korjaamo tekee autoon kuntotarkastuksen. Kuntotarkastus on asiakkaalle ilmainen. Sen tarkoituksena on yllättää asiakas positiivisesti ja ylittää hänen odotuksensa korjausprosessin suhteen. Kuntotarkastuksella halutaan myös pitää asiakkaan turvallisuudesta ja hänen autostaan huolta ja ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia auton toimintavarmuuden suhteen. Kuntotarkastuksen yhteydessä autosta tarkastetaan tietyt kohteet ja tarvittaessa tehdään toimenpiteitä puutteiden korjaamiseksi. Tarkastuspaikat ovat moottoriöljyn taso, jäähdytysnesteen taso, lasinpesunesteen määrä, polttimot, pyyhkijöiden sulat sekä renkaiden kulutuspinnat ja rengaspaineet.

Kuntotarkastuksesta jätetään asiakkaan autoon lomake, mistä selviää tarkastuskohteet ja tehdyt toimenpiteet. Lomake käydään asiakkaan kanssa läpi auton luovutuksen yhteydessä. Jos esimerkiksi moottoriöljyn taso on liian alhainen, niin korjaamo lisää öljyä tarvittavan määrän, ja merkitsee kuntotarkastuslomakkeen toimenpidesarakkeeseen ruskien moottoriöljyn kohdalle. Renkaiden paineet tarkastetaan ja laitetaan tarvittaessa kohdalleen, ja renkaiden kunnosta annetaan subjektiivinen arvio.

Autollenne on tehty kuntotarkastus:

Tarkastettu:

- ☐ moottoriöljyn taso
- ☐ jäähdytysnesteen taso
- ☐ lasinpesunesteen taso
- ☐ polttimot
- ☐ pyyhkijöiden sulat
- ☐ renkaiden kulutuspinnat ja rengaspaineet

Toimenpiteet:

- ☐ moottoriöljyn täyttö
- ☐ jäähdytysnesteen täyttö
- ☐ lasinpesunesteen täyttö
- ☐ polttimoiden vaihto
- ☐ pyyhkijöiden sulat vaihdettu
- ☐

Kuva 6 Auton kuntotarkastuslomake

Autolle tehtävään kuntotarkastukseen liittyy myös auton ulkopesu ja kevyt sisäputsaus ennen luovutusta. Nämä ovat myös asioita, jotka eivät vaadi korjaamolta suuria ponnisteluja tai taloudellista panostusta, mutta joilla on suuri merkitys asiakkaan tyytyväisyyteen.

4.6 Korjauksen laskutus Cabaksella

Korjaamo hoitaa korjauksen laskutuksen vakuutusyhtiöltä sähköisesti ilman varsinaisen laskun lähettämistä. Kun korjaamo on saanut auton valmiiksi ja lopulliset korjauskustannukset ovat tiedossa, niin korjaamo lähettää vakuutusyhtiöön lopullisen laskelmaversion korjauskustannuksista Cabaksella. Cabas-laskelman lisätietokenttään korjaamo kirjoittaa tekstin ”valmis maksettavaksi”. Kun vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja tarkastaa laskelman ja huomaa tekstin, niin hän välittää sähköpostitse korvauskäsittelijälle tiedon laskelmasta. Näin korvauskäsittelijä käy maksamassa vahingolta korjauskustannukset laskelman loppusumman mukaisesti aiemmin sovitulla tavalla.

Tällä toimintatavalla korjaamon ei tarvitse lähettää vakuutusyhtiölle varsinaista laskua tehdystä työstä ja säästyy laskutuksen vaivalta. Toki korjaamon täytyy tehdä lasku joka tapauksessa ja tallentaa se omaan kirjanpitoonsa. Vakuutusyhtiön taas ei tarvitse käsitellä sähköistä laskua, ja tämän avulla säästetään korvauskäsittelijän työaikaa.

4.7 Vahinkotietojen vastaanotto korjaamolla

Osa vakuutusyhtiön asiakkaista ei vahingon sattumisen yhteydessä ensimmäisenä ota yhteyttä vakuutusyhtiöön, vaan jonnekin muualle. Osa asiakkaista voi kysyä neuvoa esimerkiksi läheisiltään ja tekee sen jälkeen jatkotoimenpiteensä, ja osa menee autonsa kanssa ensimmäisenä korjaamolle. Näin ollen vakuutusyhtiön korvausprosessi ei lähde alusta asti suunnitellulla tavalla liikkeelle. Arvion perusteella jopa 2-3 asiakasta kymmenestä menee näyttämään autoaan korjaamolle ennen minkäänlaista yhteydenottoa vakuutusyhtiöön ja kysyy sieltä toimintaohjeita.

Tämän vuoksi yhteistyökumppanikorjaamoja varten luotiin lomake, johon korjaamo voi ottaa ylös vahinkotiedot asiakkaan käynnin yhteydessä. Tämän lomakkeen tietojen perusteella vakuutusyhtiön korvauskäsittelijä tai vaikkapa vahinkotarkastaja voi avata vahingon ja tehdä heti korvausratkaisun, jos lisätietoja asiakkaalta ei tarvita. Tämän jälkeen korjaamolle voidaan antaa suoraan laskutuslupa ja tehdä sijaisauto-ohjaus, jos asiakkaalla on sijaisautovakuutus.

CABAS -LIITE

VAHINKOTIEDOT		ILMOITUKSEN TEKIJÄ
Milloin tapahtui:		Nimi, yhteystiedot:
Missä tapahtui:		
Mitä tapahtui:		
Muuta:		

Kuva 7 Vahinkotietojen vastaanottolomake korjaamolle

Näin korvausprosessi on viety äärimmilleen helppoudessa ja yksinkertaisuudessa asiakasta ajatellen. Hän saa yhdellä käynnillä korjaamolle vahinkoilmoituksen tehtyä, tarkastutettua autonsa vauriot ja varattua korjausajan. Vakuutusyhtiön ei välttämättä tarvitse ottaa asiakkaaseen mitään yhtettä koko prosessin aikana lukuunottamatta tekstiviestiä tai sähköpostia, jolla ilmoitetaan vahingon korvattavuuden olevan käsitelty. Jos korvattavuuden ratkaisemiseen tarvitaan lisätietoja, niin asiakkaaseen otetaan yhteyttä. Viesti vahingon korvattavuuden ratkaisusta lähetetään kuitenkin asiakkaalle joka kerta, ja se sisältää myös laskutuslupatunnuksen vahingolle ja tiedon omavastuusta.

Vakuutusyhtiö vastaanottaa vahinkotietolomakkeen korjauskustannuslaskelman liitteenä siinä yhteydessä, kun vahinkotarkastaja tarkastaa autosta tehdyn korjauskustannuslaskelman. Tämän vuoksi onkin helpointa, että vahinkotarkastaja avaa itse tietojen perusteella vahingon, tekee korvausratkaisun ja ilmoittaa korvattavuuden asiakkaalle. Lomake voidaan myös välittää korvauskäsittelijöille, jotka hoitavat asian loppuun.

4.8 Ajoneuvon korjauslaskun maksaminen ilman hyväksyttyä korjauskustannuslaskelmaa

Kolarikorjaamon ja vakuutusyhtiön välisessä korvausprosessissa eniten aikaa vievä prosessi on korjaamolla tehtävä auton korjauskustannuslaskelma ja vakuutusyhtiössä sen tarkastaminen ja laskutusluvan antaminen. Korjaamolla laskelman tekemiseen kuluvaan aikaan vaikuttavat auton vaurioiden laajuus, varaosien saatavuuden selvittäminen ja yleensä kaikkein eniten sopivien hyötyosien hankkiminen. Vakuutusyhtiössä taas laskelman tarkastamiseen kuluvaan aikaan vaikuttavat auton vaurioiden laajuus ja vaurioiden tyyppi. Esimerkiksi jo 30 - 40 km/h vauhdissa tapahtuvissa auton keulakolarissa puskurin alta rikkoutuu yleensä osia, joita korjaamo ei ensimmäisessä korjauskustannuslaskelmassa osaa tai pysty ottamaan huomioon purkamatta autoa. Tämä saa aikaan sen, että vakuutusyhtiö joutuu tarkastamaan samasta autosta useamman korjauskustannuslaskelmaversion, joihin korjaamo päivittää osia ja työtä sitä mukaa, kun ne ilmenevät. Toisaalta taas ”perinteisessä” puskurin tai oven parkkipaikkavahingossa laskelman tarkastaminen on yksinkertaista, ja usein näistä korjaustoista selvittää yhdellä laskelmaversiolla.

Vakuutusyhtiön näkökulmasta korjauskustannuslaskelmien manuaalitarkastamisen vähentämisessä piilee ajansäästöpotentiaali. Jos luotettavien yhteistyökumppanikorjaamoiden ei tarvitsisi tarkastuttaa korjauskustannuslaskelmiaan vakuutusyhtiöllä, vaan voisivat laskuttaa suoraan tekemänsä työt, niin vahinkotarkastajien resursseja voitaisiin kanavoida uusiin, tuottavampiin tehtäviin. Korjaamoiden tarvitsisi tietenkin tehdä laskelmansa edelleen samalla tarkkuudella ja laskelmat voitaisiin lähettää vakuutusyhtiöön samalla tavoin kun ennen, mutta ne menisivät suoraan vakuutusyhtiön tietokantaan talteen ilman tarkastusta. Vahinkotarkastajat tarkastaisivat tämän jälkeen laskelmia satunnaisotannalla, ja tällä tavoin laskelmien laadunvalvonta pidettäisiin yllä. Jos laskelmien laadunvarmistuksissa esiintyisi epäkohtia, niin niihin puututtaisiin korjaamon kanssa välittömästi ja tehtäisiin tarvittavat toimenpiteet.

Toisaalta tällä tavalla toimimalla kohdassa 5.6 esitetty korjaskustannusten laskutus cabas-laskelman perusteella ei enää toimisi, koska korjauskustannuslaskelmaa ei käsitteletty vakuutusyhtiön päässä kukaan. Siitä syystä korjaamon pitäisi laskuttaa työt perinteisellä tavalla ennen kuin vakuutusyhtiön sähköinen laskutus saadaan toimimaan ja laskuja ei makseta enää manuaalisesti.

4.9 Cabas Auto Reply – vahinkotarkastuksen automatisointi

Cabasin Auto Replyllä on mahdollista saavuttaa samankaltaista ajansäästöä vahinkotarkastajan työssä kuin kohdassa 5.8 esitetyllä toimintamallilla. Auto Reply –järjestelmä on automaattisen vahinkotarkastuksen järjestelmä, joka mahdollistaa kolarikorjaamoiden lähettäminen korjauskustannuslaskelmien tarkastamisen automaattisesti ilman vahinkotarkastajan manuaalista työtä. Vakuutusyhtiö valitsee, millä ehdoilla kustakin korjaamoista tulevat korjauskustannuslaskelmat voidaan hyväksyä automaattisesti ja mitkä menevät tarkastajien manuaalikäsittelyyn jonoon. Auto Replyn asetukset ja ehdot voidaan asettaa alueyhtiökohtaisesti alueella toimiville korjaamoille. Vakuutusyhtiön omat tarkastusorganisaatiot tuntevat alueensa korjaamot parhaiten ja osaavat näin asettaa alueellisen tuntemuksensa perusteella korjaamokohtaiset ehdot automaattitarkastukseen.

Toisaalta voi esittää myös kysymyksen, että mikä tulee olemaan vahinkotarkastajien todellinen ajansäästö laskelmien tarkastuksessa verrattuna asetettuihin tavoitteisiin? Alustavasti on tavoiteltu, että jopa 80 % kaikista vakuutusyhtiöön tulevista laskelmista menisivät suoraan Auto Replyn kautta läpi. Vakuutusyhtiöön tulee nykyään vuositasolla noin 10000 korjauskustannuslaskelmaa, joista noin 6200 on uusia, eli 3800 kappaletta on päivitettyjä laskelmaversioita (Vakuutusyhtiön tulokortti-ohjelma, 2016). Seuraavat laskelmat on laskettu uusien korjauskustannuslaskelmien määrän perusteella.

Tämä 6200 uutta laskelmaa sisältää myös ns. lunastuslaskelmat, joissa korjaamo ilmoittaa pihallaan olevan lunastuskuntoisen auton, sekä kertakorvauslaskelmat, joiden perusteella asiakkaalle lasketaan kertakorvaus hänen sitä pyytäessään. Nämä vahingot eivät voi luonnollisesti mennä tarkastusautomaatin läpi. Vakuutusyhtiön neljä ajoneuvovahinkotarkastajaa lunastivat vuonna 2015 noin 75 autoa vuodessa per tarkastaja, joten vakuutusyhtiön omilla tarkastajilla yhteensä lunastuksia on noin 300 vuodessa.

Tämän lisäksi vakuutusyhtiö käytti vuonna 2015 ulkoista vahinkotarkastuspalvelua, joka lunasti noin 80 ajoneuvoa. Kokonaismäärä lunastuksille on siis noin 380.

Näistä lunastuksista arviolta 85 % ilmoitettiin vakuutusyhtiöön Cabas-laskelmalla. Se tekee kappalemääräisesti 320. Lisäksi kertakorvauksia vakuutusyhtiön tarkastajat laskevat vuonna 2015 hieman enemmän kuin lunastuksia, eli noin 340 vuodessa. Näistä kertakorvauksista tarkastajat saivat tiedon Cabas-laskelman kautta arviolta 85 % tapauksissa, eli 289 kappaleessa.

Ennen Auto Replyn käyttöönottoa vakuutusyhtiöiden luotettavien yhteistyökumppanikorjaamoiden korjauskustannuslaskelmien tarkastamiseen ei mene tälläkään hetkellä läheskään niin paljon aikaa, kun sellaisten korjaamoiden laskelmien tarkastukseen, joiden toiminnassa on vakuutusyhtiön näkökulmasta epäkohtia. Kutsutaan vakuutusyhtiön luotettavia yhteistyökumppaneita tässä yhteydessä vihreiksi korjaamoiksi. Korjaamoita, joiden toiminta on vakuutusyhtiön näkökulmasta pääsääntöisesti asiallista mutta jotka eivät ole varsinaisia yhteistyökumppaneita, voidaan kutsua keltaisiksi korjaamoiksi ja korjaamoita, joiden laskelmissa ja/tai toimintatavoissa on usein tai aika usein epäkohtia, punaisiksi korjaamoiksi. Vuositasolla noin 25 % kaikista vakuutusyhtiöön tulevista uusista laskelmista tulee vihreiltä korjaamoilta. Keltaisilta korjaamoilta laskelmia tulee noin 65 % ja punaisilta korjaamoilta loput 10 % (Vakuutusyhtiön tuloskortti-ohjelma, 2016).

Auto Replyn käyttöönoton yhteydessä korjaamot voidaan jaotella esimerkiksi edellä olevan jaotuksen mukaisesti. Vihreiden korjaamoiden laskelmista periaatteessa koko 25 % eli 1550 laskelmaa vuodessa voitaisiin tarkastaa Auto Replyllä. Toki näillekin korjaamoille asetetaan tietyt kriteerit laskelman manuaalitarkastusjonoon joutumiselle, mutta todennäköisesti manuaalitarkastuksen jonoon ei tule kovin paljon laskelmia laadunvarmistuksen kappaleita lukuunottamatta. Keltaisilta korjaamoilta tulevista korjauskustannuslaskelmista voidaan todennäköisesti ohjata automaattitarkastukseen noin kolme neljäsosaa laskelmista eli noin 3020, riippuen siitä mihin käytäntö osoittaa korjaamoiden laskelmien laadun asettuvan kun vakuutusyhtiö siirtyy käyttämään automaattitarkastusta. Käytännössä määrä saattaa olla tätä huomattavasti pienempi. Punaisilta korjaamoilta tulevat laskelmat taas joudutaan tarkastamaan edelleen manuaalisesti Auto Replynkin käyttöönoton jälkeen, koska ne joudutaan tarkastamaan huolellisesti tälläkin hetkellä. Näitä laskelmia on siis noin 620 kappaletta.

Vihreiltä korjaamoilta tulevista laskelmista laadunvarmistukseen ohjataan arvioilta joka viides, eli noin 310 laskelmaa vuodessa. Keltaisilta korjaamoilta manuaalitarkastukseen ohjataan joka tapauksessa vähintään neljäsosa sisään tulevista laskelmista, joten nämä laskelmat ovat laadunvarmistuksen osuus eli noin 1000 laskelmaa. Punaisilta korjaamoilta tulevat laskelmat eli noin 620 kappaletta tarkastetaan kaikki manuaalisesti.

Näiden arvioiden perusteella Cabas Auto Replyn kautta voisi mennä läpi vuositasolla noin 4260 korjauskustannuslaskelmaa ilman vahinkotarkastajan manuaalista työtä. Tämä olisi siis ihannetilanne, jossa jokainen sisään tuleva laskelma täyttäisi tarkastusautomaattiin asetetut määrittymiset. Todellisuudessa tätä ei pystytä koskaan saavuttamaan, ja ennen Auto Replyn käyttöönottoa on hankala arvioida, että kuinka suuri laskelmamäärä tulee manuaalitarkastuksen jonoon siitä syystä, ettei se täytä tarkastusautomaattiin asetettuja määrittymiä. Laskelmassa voi olla puutteelliset vahinkotiedot tai se hyppää manuaalikäsittelyn jonoon automaattiin asetettujen ”triggerien” vaikutuksesta. Lisäksi tarkastusautomaatin kautta läpi menevistä laskelmista täytyy vähentää aiemmin kappaleessa mainitut lunastukset ja kertakorvaukset, joita on yhteensä noin 610 kappaletta vuodessa. Lisäksi manuaalikäsittelyyn tulee jokainen auton korjauskustannuslaskelma, josta korjaamo lähettää kolmannen päivitysversion ja joidenkin korjaamoiden tapauksessa toisen version. Nämä vähentävät osaltaan automaatin läpi kulkevien laskelmien määrää.

Loppujen lopuksi arvioin, että Auto Replyn käyttöönottovaiheessa sen avulla ei vuositasolla voida tarkastaa kuin noin 3000 laskelmaa. Määrä voi olla todellisuudessa tätäkin arviota huomattavasti pienempi. Esimerkiksi kyseisen vakuutusyhtiön tapauksessa 3000 korjauskustannuslaskelman massa tekee 3,4 sähköistä tarkastusta vahinkotarkastajaa kohden jaettuna arvioitujen työpäivien määrällä vuodessa. Yhden sähköisen korjauskustannuslaskelman tarkastamiseen ja korjaamolle laskutusluvan antamiseen kuluva aika riippuu täysin auton vaurioiden ja korjauskustannuslaskelman laajuudesta, mutta realistinen arvio yhden laskelman hoitamiseen keskimäärin menevästä ajasta on n. 4 minuuttia. Vakuutusyhtiön päässä voidaan toki halutun mukaisesti ”kiristää” tai ”löysätä” automaatin hyväksymien laskelmien kriteereitä ja näin ollen laskelmien läpimenoa, mutta siinä vaiheessa täytyy ottaa huomioon korvausmenon nousun ja säästetyn työajan välinen hyöty.

Lisäksi yksi suuri huomioitava tekijä Auto Replyn hyödyllisyyttä arvioitaessa on Auto Replyn ja vakuutusyhtiön vakuutusjärjestelmien välinen tiedonsiirto ja integraatio. Tällä hetkellä Auto Reply ei pysty hakemaan tarvittavia vahinkotietoja ja laskutuslupatietoja vakuutusyhtiön vakuutusjärjestelmistä, joita on käytössä kaiken lisäksi kaksi erilaista. Jos Auto Reply otetaan kuitenkin käyttöön siten, että se ei pysty antamaan korjaamolle laskutuslupaa ja vahinkotietoja hyväksyessään korjaamon lähettämän korjauskustannuslaskelman muilta osin, niin korjaamo joutuu kysymään nämä tiedot joltain muuta kautta. Vaihtoehtoisiksi jäävät joko soittaminen vakuutusyhtiön korvauslinjaan tai suoraan vahinkotarkastajille sekä laskutuslupan kysyminen sähköpostilla. Jos näin käy, niin korjauskustannuslaskelman tarkastamisen automatisoinnissa säästetty aika ei ole kokonaisuutta tarkasteltaessa hyödyksi, sillä laskutuslupakyselyihin vastaaminen kuormittaa korvausosaston puhelinlinjaa ja sähköpostilaatikkoa huomattavasti, ja näin aiemmin säästetty aika hukkuu muualla.

Vaihtoehtoinen keino korjaamoille on myös korjauskustannuslaskelman lähettäminen manuaalitarkastukseen merkitsemällä siihen manuaalitarkastuspyyntö sitä lähetettäessä. Näin ollen laskelma tarkastetaan normaalisti tarkastajan toimesta, ja laskutuslupa annetaan korjaamolle lähtevässä vastausviestissä. Korjaamon toimiessa näin Auto Replystä ei ole mitään hyötyä.

Lisäksi vakuutusyhtiö on Auto Replyn käyttöönotossa joka tapauksessa varovainen, ja jokaiselta korjaamolta tulevat laskelmat päästetään automaattitarkastukseen vähäisiä määriä kerrallaan ja seurataan, että muuttuvatko laskelmien laatu ja korjaamoiden toimittavat automaattitarkastukseen siirtymisen myötä.

5 UUSILLA TOIMINTAMALLEILLA SAAVUTETUT HYÖDYT

Seuraavassa on analysoitu uuden korvausprosessin toimintamalleilla saavutettavia hyötyjä eri osapuolien näkökulmasta.

5.1 Uuden korvausprosessin hyödyt vakuutuksenottajan näkökulmasta

5.1.1 Ajansäästö

Ehkä suurin uuden korvausprosessin luoma ja vakuutuksenottajan kokema hyöty on puhdas ajansäästö. Nykypäivänä ihmiset ovat usein kiireisiä, ja ajoneuvovahingon satuttua sen selvittely voidaan helposti kokea ärsyttäväksi ja siihen kuluva aika voi turhauttaa. Opinnäytetyössä esitetyistä toimintamalleista kohdat 5.1 – 5.4 sekä 5.7 vähentävät jokainen osaltaan asiakkaan vahinkoasian hoitamiseen kuluvaan aikaan.

Kohdassa 5.1 vahinkoilmoituksen tekoa nopeutettiin, ja asiakkaalta ei tarvitse enää kysyä pitkää listaa kysymyksiä, joista osa voi tuntua hänestä ehkä omituisilta. Kohdassa 5.2 korvauskäsittelijä varaa asiakkaan puolesta hänelle ajan vahinkotarkastukseen puhelun aikana, joten hänen ei tarvitse enää vakuutusyhtiöön soittamisen jälkeen muista tehdä tätä asiaa itse. Kohdan 5.3 johdosta asiakkaalta säästyy paljon aikaa ja vaivaa, kun hänen ei tarvitse soittaa enää yhtään puhelua saadakseen itselleen sijaisauton oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan oman autonsa korjauksen ajaksi. Kohdan 5.4 johdosta asiakas pystyy suunnittelemaan aikataulunsa entistä joustavammin, kun hänelle ilmoitetaan hyvissä ajoin, milloin hän voi noutaa autonsa korjauksesta. Tämä ei välttämättä ole suuri ajansäästöllinen asia, mutta helpottaa muulla tavoin arkisten asioiden järjestelyä.

Kohdalla 5.7 on suurin vaikutus vakuutuksenottajan ajansäästöön korvausasian hoitamisessa. Jos asiakas toimii em. kohdan mukaisesti, ja vahinko saadaan avattua ja korvattavuus käsittelyä näillä tiedoilla, niin häneltä säästyy kokonaan vahinkoilmoituksen tekemiseen kuluva aika ja vaiva.

5.1.2 Yksinkertaistaminen ja helppous

Vahinkoasian hoitamisen yksinkertaistaminen ja asioiden helppous nivoutuvat pitkälti yhteen kohdassa 6.1.1 mainittujen ajansäästöllisten asioiden kanssa. Kun joku prosessin vaihe saadaan turhia vaiheita poistamalla sujumaan asiakkaan näkökulmasta nopeasti, se tuntuu samalla myös yksinkertaiselta ja helpolta ja näin kenties asiakkaan ennakkoluulojen perusteella hankala vakuutusyhtiön kanssa asiointi onkin helppoa ja asiakkaan odotukset ylittyvät saamansa palvelun suhteen. Varsinkin jos asiakas sattuu aloittamaan vahinkoprosessin menemällä ensimmäiseksi korjaamolle ja vahinkotiedot voidaan toimittaa korjaamolle kohdan 5.7 mukaisesti, niin ei korvausprosessi voi asiakkaan näkökulmasta enää paljon helpottua. Toki jotkut asiakkaat saattavat kokea tämän toimintatavan erikoisena ja haluavat henkilökohtaisesti soittaa vakuutusyhtiöön ja hoitaa oman vahinkoasiansa. Tähän ei tietenkään ole mitään estettä, ja näissä tapauksissa korjaamon työnjohtaja voi antaa vakuutusyhtiön ajoneuvovahinkokäsittelyn puhelinnumeron asiakkaalle jo korjaamolla.

Vakuutusyhtiön sähköiset palvelut ovat tietyiltä osin jäljessä kilpailijoiden kehitystä. Vahinkoilmoituksen tekeminen internetissä on asiakaspalautteen mukaan liian hankalaa ja internetin vahinkoilmoituslomake ei ole toimiva, ja vakuutusyhtiön internetsivut eivät ole tarpeeksi selkeät. Nykyisen digitalisoitumisen aikakautena näillä asioilla on jatkuvasti kasvava merkitys asiakastytyväisyydessä, ja näitä asioita kehitetäänkin vakuutusyhtiössä tälläkin hetkellä. Kuitenkin opinnäytetyössä esitetty vahinkotietojen vastaanotto korjaamolla ja vahinkoilmoituksen tekeminen sitä kautta yksinkertaistaa vahinkoilmoituksen tekoa huomattavasti, ja uskonkin asiakkaiden kokevan tämän erittäin helpoksi tavaksi hoitaa asia.

5.1.3 Asiakkaalle tuotettu lisäarvo

Asiakkaalle konkreettista lisäarvoa tuottavia palveluita opinnäytetyössä ovat kohdat 5.2, 5.4 ja 5.5. Kun palveluprosessissa asiakkaan puolesta tehdään jokin asia, jonka hän ehkä oletti joutuvansa tekemään itse, tai hänet yllätetään ”ylimääräisellä” palvelulla veloituksetta, niin asiakastytyväisyys saadaan helposti kohoamaan ja asiakkaan odotukset ylittyvät. Kohdassa 5.2 korvauskäsittelijä säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa varaamalla hänen puolestaan ajan vahinkotarkastukseen. Asiakkaalla on näin ollen yksi asia vähemmän muistettavana vahinkoprosessissa.

Kohdassa 5.4 asiakasta helpotetaan hänen ajankäyttönsä suunnittelussa ilmoittamalla hyvissä ajoin, että milloin hänen autonsa on noudettavissa korjauksesta. Tämän toimintatavan yhteydessä korjaamolla on suuri vastuu korjaustyön suunnittelusta, sillä jos auto ei syystä tai toisesta valmistukaan ennakkoon ilmoitettuna ajankohtana, niin asiakas pettyy suurella todennäköisyydellä. Korjaamon työnjohtajankaan ei tietysti ole mukava soittaa ja ilmoittaa aikataulun muutoksesta, kun hän on vähän aiemmin tekstiviestitse ilmoittanut auton olevan valmis tiettynä hetkenä.

Asiakkaalle suurinta lisäarvoa tuottava palvelu on kohdan 5.5 mukaisesti tehtävä auton kuntotarkastus. Kuntotarkastuksen yhteydessä asiakkaan autosta käydään läpi ajoturvalisuuksien ja auton ylläpitoon ja kuntoon liittyviä asioita. Esimerkiksi moottoriöljyn tason tarkastus saattaa monelta autoilijalta jäädä tekemättä kokonaan auton huoltovälin välisellä ajalla, ja liian vähäinen moottoriöljyn määrä ei ikinä tee hyvää moottorin voitelulle ja sitä kautta sen kulutuskestävyydelle. Lisäksi pyyhkijänsulkien vaihto voi uudempaan autoon olla useamman kymmenen euron kuluerä, ja jos korjaamo vaihtaa kuluneet pyyhkijänsulat uusiin, niin tämä on suora taloudellinen säästö asiakkaalle. Kuntotarkastus on mielestäni palvelu, jota tuskin yksikään asiakas odottaa tehtävän autollensa sen kolarikorjauksen yhteydessä, ja se on toivottavasti positiivinen yllätys jokaiselle asiakkaalle. Asiakas kokee toivottavasti vakuutusyhtiön (ja korjaamon) pitävän konkreettista huolta hänen ajoturvallisuudestaan ja autonsa kunnosta, ja kokee näin saamansa palvelun poikkeuksellisen hyvänä.

5.2 Uuden korvausprosessin hyödyt korvauskäsittelijän ja vahinkotarkastajan näkökulmasta

Korvauskäsittelijän ja vahinkotarkastajan näkökulmasta tarkasteltuna uuden korvausprosessin hyödyt painottuvat pääasiassa työajan säästöön. Kohdan 5.1 mukaisesti korvauskäsittelijä saa avattua vahinkoilmoituksen nopeammin ja asiakkaan kanssa puhelimessa käytetty aika lyhenee. Kohdan 5.2 avulla asiakkaat saadaan käyttämään vakuutusyhtiön toivomaa korjaamoa, ja tämän avulla vahinkotarkastajan korjauskustannuslaskelman tarkastamiseen kuluva aika lyhenee.

Tämä johtuu siitä, että lähtökohtaisesti kumppanikorjaamoilta tulevat laskelmat ovat laadukkaita ja niissä esimerkiksi väärinkäytösten ja kaikenlaisten ylimääräisten lisätöiden esittämisen riski on todella pieni. Toki nämäkin laskelmat tarkastetaan tällä hetkellä, mutta tarkastukseen ei em. syistä kulu niin paljon aikaa, kuin esimerkiksi kohdassa 5.9 mainittujen, punaisilta korjaamoilta tulevien laskelmien tarkastukseen.

Kohdassa 5.3 aiemmin korvauskäsittelijän harteilla ollut prosessi siirretään osittain korjaamon vastuulle, ja näin korvauskäsittelijän työaikaa säästyy. Korvauskäsittelijä tekee tosin edelleen vanhan mallin mukaisesti sähköisen sijaisauto-ohjauksen autovuokraamoon, sillä sijaisauton laskutuslupatiedot täytyy toimittaa autovuokraamoon joka tapauksessa jotain kautta. Lisäksi jos asiakas jostain syystä päätyy käyttämään jotain muuta korjaamoa kuin vakuutusyhtiön kumppanikorjaamoa, niin sijaisauton laskutuslupatiedot löytyvät autovuokraamosta ja vuokraamo voi näin ollen hoitaa asiakkaalle sijaisauton vanhan kaavan mukaisesti. Toinen vaihtoehto olisi, että korvauskäsittelijä lähettäisi vahinkotarkastuksen ajanvarauslomakkeen yhteydessä laskutuslupatiedot korjaamolle, josta korjaamo voisi toimittaa ne eteenpäin autovuokraamoon. Tätä en kuitenkaan näe järkevämpänä toimintamallina.

Kohdan 5.6 avulla korvauskäsittelijältä säästyy työaikaa, kun hänen ei tarvitse käsitellä perinteistä laskua ollenkaan. Kun vahinkotarkastaja ilmoittaa sähköpostitse korvauskäsittelyyn korjauskustannuslaskelmasta, jonka voi käydä maksamassa, niin korvauskäsittelijän ei tarvitse kuin avata kyseinen vahinko ja käydä maksamassa korjauskustannukset laskelmalla olevan loppusumman mukaisesti. Näin säästytään laskun loppusumman vertaamiselta hyväksyttiin korjauskustannuslaskelmaan, sekä laskun arkistoinnilta.

Kohdan 5.7 avulla säästetään aikaa korvauskäsittelyssä, kun vahinkotarkastaja tai korvauskäsittelijä voi avata vahingon korjaamolta saatujen perustietojen avulla, eikä yhteydenottoa asiakkaaseen tarvita normaalitapauksessa ollenkaan. Jos korvausratkaisu voidaan tehdä suoraan korjaamon toimittamien tietojen perusteella, niin korvausratkaisu ja laskutuslupa voidaan kertoa korjaamolle välittömästi. Tämä nopeuttaa myös korvausprosessin jatkoa huomattavasti verrattuna siihen, että vahinkotarkastuksessa käytyään asiakas tekisi myöhemmin vahinkoilmoituksen vaikkapa internetkanavaa käyttäen, ja se otettaisiin käsittelyyn työjonosta saapumisjärjestyksessä.

Kohdan 5.8 mukaisesti toimimalla vahinkotarkastajan työaikaa voidaan säästää, jos vakuutusyhtiöön tulevien korjauskustannuslaskelmien määrä putoaa yhteistyökumppanikorjaamoilta tulleiden laskelmien osalta (pl. laadunvarmistukseen otettavat laskelmat). Toisaalta tällä tavalla toimimalla ei päästä kohdan 5.6 mukaisiin työajan säästöihin laskujen osalta. Kohdan 5.9 potentiaali on vahinkotarkastajan työajan säästö, jota on analysoitu itse kappaleessa tarkemmin.

5.3 Uuden korvausprosessin hyödyt kumppanikorjaamon näkökulmasta

Uuden korvausprosessin hyötyjä korjaamon näkökulmasta tarkasteltaessa esiin nouevat korjaamon asiakastyytyväisyyden paraneminen, lisämyynnin mahdollisuus em. kautta, ja asiakkaan sitoutuminen korjaamoon.

Kohdassa 5.2 asiakas pyritään sitouttamaan käyttämään kumppanikorjaamon palveluita. Tämä on selkeä edistysaskel siihen verrattuna, että vanhassa korvausprosessissa korjaamon valinta jäi loppukädessä asiakkaan päätettäväksi suositteluista huolimatta. Toki jokainen asiakas ei varmasti halua ajanvarausta tehtävän, ja jotkut saattavat ajanvarauksesta huolimatta käyttää toista korjaamoa syystä tai toisesta. Uskoisin kuitenkin, että ajanvarauksen jälkeen kynnys toisen korjaamon käyttämiseen on huomattavasti suurempi verrattuna vanhan korvausprosessin korjaamo-ohjaukseen. Näin korjaamolle ohjautuu entistä enemmän töitä.

Kohtien 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 ja 5.7 avulla korjaamo saa varmasti asiakastyytyväisyytensä nousemaan tarjoamalla hyvää palvelua asiakkaille. Varsinkin kohdan 5.5 mukaisen kuntotarkastuksen tarjoamalla korjaamo tuottaa asiakkaalle odotukset ylittävän palvelukokemuksen, jonka johdosta asiakkaalle jää varmasti positiivinen kokemus saamastaan palvelusta. Kohdan 5.2 tekstiviestimuistutus ajanvarauksesta on kätevä, ja asiakkaan ei tarvitse kirjoittaa välttämättä tarkastusaikaa kalenteriin muistiin tai jättää oman muistinsa varaa. Kohdassa 5.3 asiakas kokee korjaamon hoitavan sijaisautoasian hänen puolestaan. Kohdan 5.4 ilmoitus auton valmistumisesta helpottaa asiakkaan ajankäytön suunnittelua ja kohdassa 5.7 korjaamo hoitaa vahinkotietojen toimittamiseen vakuutusyhtiöön asiakkaan puolesta.

Kaikki edellä mainitut asiat vaativat kumppanikorjaamolta pienimuotoista koulutusta ja uuden oppimisen halua, oman sisäisen palveluprosessinsa kehittämistä sekä ajallisia ja taloudellisiakin resursseja. Uskon kuitenkin, että nämä korjaamon panostukset näkyvät varmasti korjaamon asiakastyytyväisyyden nousuna ja tämän kautta myös liikevaihdon kasvuna, kun korjaamoon tyytyväiset asiakkaat käyttävät jatkossakin saman korjaamon palveluita ja parhaassa tapauksessa kertovat saamastaan hyvästä palvelusta myös läheisilleen. Lisäksi jos korjaamo tarjoaa kolarikorjauksen lisäksi vaikkapa huoltopalveluita, niin kolarikorjauspalveluihin tyytyväiselle asiakkaalle on varmasti helpompi myydä myös vaikkapa määrääaikaishuolto tai jarruremontti kun ne tulevat ajankohtaisiksi.

5.4 Uuden korvausprosessin hyödyt vakuutusyhtiön näkökulmasta

Itse vakuutusyhtiön näkökulmasta uuden korvausprosessin toimintamalleilla tavoitellaan ajansäästöä ja kustannussäästöä sekä asiakastyytyväisyyden paranemista. Rahaa vakuutusyhtiö säästää, kun entistä suurempi osa asiakkaista päätyy käyttämään kumppanikorjaamon palveluita kohdan 5.2 mukaisesti. Vakuutusyhtiöllä on luonnollisesti kumppanikorjaamon kanssa sopimus, missä voidaan ottaa kantaa esimerkiksi korjaamon tuntihintaan sekä varaosa-alennuksiin. Korjaamon tuntihinta vakuutusyhtiölle voi olla edullisempi kuin yksityisasiakkaalle, ja tietyn ikäryhmän autoihin voidaan sopia erilaisia varaosa-alennuksia. Lisäksi kumppanikorjaamon toimintatavat ja laskelmien laatu laskee vakuutusyhtiön korvausmenoa.

Toinen vakuutusyhtiön kannalta merkittävä asia on korvausprosessiin hoitoon kuluvan ajan lyheneminen ja tämän kautta ajansäästö korvauskäsittelyssä ja vahinkotarkastuksessa. Kohdissa 5.1, 5.3, 5.6, 5.7, 5.8 ja 5.9 esitetyt toimintamallit sujuvoittavat jokainen omalla tavallaan korvausprosessin läpimenoa. Korvauskäsittelijän ja vahinkotarkastajan työn tuottavuus paranee, kun heidän tiettyihin työtehtäviin käyttämänsä aika lyhenee ja täten he pystyvät samassa ajassa suorittamaan enemmän työtehtäviä kuin ennen.

Opinnäytetyön alussa esille nostettu vakuutusyhtiön asiakastyytyväisyyden paraneminen on loppujen lopuksi koko korvausprosessin uudistamisessa suurin tavoiteltu hyöty. Jokainen uusi toimintamalli lukuun ottamatta kohtia 5.6, 5.8 ja 5.9 tähtäävät omalta osaltaan muiden hyötyjen lisäksi myös asiakastyytyväisyyden paranemiseen.

Vaikka esimerkiksi kohdassa 5.5 esitetty auton kuntotarkastus tuotetaankin korjaamon eikä vakuutusyhtiön toimesta, niin asiakas kokee kuitenkin vakuutusyhtiön tarjoavan hänelle kyseisen palvelun, sillä korjaamo on heti korvausprosessin alussa leimautunut vakuutusyhtiön kumppanikorjaamoksi, kun asiakkaalle on varattu tarkastusaika sieltä tai asiakas on ohjattu käyttämään kumppanikorjaamon palveluita (ellei asiakas ole asioinut korjaamolla ensimmäiseksi, ja korjaamo on toimittanut vahinkotiedot vakuutusyhtiöön). Lisäksi kuntotarkastuksen yhteydessä asiakkaalle annettava kuntotarkastuslomake on brändätty vakuutusyhtiön ilmeen mukaisesti, vaikka siitä löytyykin myös kumppanikorjaamon logo.

Toisaalta voi olla myös yhdentekevää, että kokeeko asiakas tietyn hyvän palvelun konkreettiseksi tuottajaksi vakuutusyhtiön vai asiakkaan käyttämän korjaamon. Vakuutusyhtiön asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakkaalta kysytään ainoastaan, että kuinka suurella todennäköisyydellä hän suosittelisi vakuutusyhtiön palveluita läheisilleen. Näin ollen jos vakuutusyhtiön kumppanikorjaamo hoitaa oman osansa korvausprosessista mallikkaasti, ja asiakas on tähän tyytyväinen, niin asiakkaalle muodostunut assosiaatio vakuutusyhtiöstä ja korjaamosta kumppaneina auttaa myös vakuutusyhtiötä parantamaan asiakastyytyväisyyslukemiaan. Tämä toimii luonnollisesti myös toisin päin, ja tästä syystä vakuutusyhtiön kannattaa valita kumppanikorjaamonsa tarkasti, sillä asiakkaan korjaamolta saama huono palvelu heijastuu erittäin todennäköisesti myös asiakkaan tyytymättömyyteen korvausprosessia ja vakuutusyhtiötä kohtaan.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kaskovakuutuksen korvausprosessi on kokonaisuudessaan monimutkainen asia. Sen eriosien ja vaiheiden analysoinnilla ja niiden kehittämällä sekä uusien toimintatapojen luomisella on mahdollista saavuttaa ajan- ja rahansäästöä ja asiakastytyvyyden paranemista. Vakuutusala on kuitenkin alana herkkä, ja asiakkaat suhtautuvat joskus vakuutusyhtiön tarjoamiin palveluihin ja saamaansa palveluun kriittisesti ja jopa ennakkoluuloisesti. Lisäksi autovakuutusten kanssa työskenneltäessä on kyse usein suurista rahasummista, kun asiakkaan jopa kymmenien tuhansien arvoista autoa korjataan, puhumattakaan sen lunastamisesta. Tähän oman lisänsä tuo vielä se, että auto on Suomessa omistajalleen usein hyvin tärkeä esine ja siitä pidetään tarkkaa huolta. Henkilöauto on Suomessa kallis hankkia verrattuna moniin Euroopan maihin, ja sen takia ajoneuvokantamme onkin Euroopan vanhimmaasta päästä ja vanhatkin autot ovat vielä arvossaan ja niistä pidetään huolta (Ajankohtaista, Trafin internetsivut, 2016).

Vakuutusyhtiön asiakkaat ovat osin tästäkin syystä tarkkoja autonsa kolarikorjauksen laadun suhteen, ja joskus kuulee asiakkaiden epäilevän, että vakuutusyhtiöt teettäisivät asiakkaiden autojen kolarikorjaukset siellä mistä sen halvimmallalla saavat olematta sen enempää kiinnostuneita kolarikorjauksen laadusta. Tämä ei luonnollisesti pidä paikkansa, mutta osoittaa sen, että ajoneuvovakuutusten parissa työskentelyssä on omat haasteensa ja asiakkaiden mahdolliset ennakkoluulot vakuutusyhtiötä kohtaan täytyy pyrkiä korjaamaan laadukkaalla palvelulla.

Edellä mainittujen asioiden johdosta kaikki korvausprosessin kehittämiseen tähtäävät ja uusia toimintamalleja luovat ideat täytyy punnita ennen tuotantoon ottoa ja ottaa käyttöön harkiten, sillä joskus vakuutusyhtiön mielestä hyvältä tuntuva idea ei käytännössä toimikaan tai asiakas ei koe saamaansa uutta palvelua hyödylliseksi. Toki tästä huolimatta vakuutusyhtiön täytyy jatkuvasti kuunnella herkällä korvalla markkinoita ja asiakaspalautetta, ja kehittää itseään ja toimintojaan asiakaskeskeisesti ajatellen.

Opinnäytetyössä esitetyt toimintamallit vastaavat hyvin opinnäytetyön johdannossa esitettyihin tavoitteisiin; korvausprosessia haluttiin kehittää joustavammaksi, nopeammaksi ja kustannustehokkaammaksi. Lisäksi tärkeä seikka oli asiakastytyvyyden parantaminen.

Uudet toimintamallit eivät kohtaa 5.9 lukuun ottamatta vaadi suuria taloudellisia panostuksia, ja ne ovat kaikki helposti tai kohtalaisen helposti toteutettavissa niin vakuutusyhtiön kuin yhteistyökumppanienkin näkökulmasta katsottuna. Yksikään uusista toimintamalleista ei ole yksinään täysin korvausprosessia mullistava tai käänteentekevä, mutta ne yhdessä sujuvoittavat kaskon korvausprosessin kulkua alusta loppuun. Tämän kaltaisiin toimintamalleihin ja uudentyyppiseen ajatteluun vakuutusyhtiöiden kannattaakin mielestäni panostaa nyt ja tulevaisuudessa, sillä kilpailu alalla on kovaa ja kilpailijoista erottuminen voi olla välillä vaikeaa.

Alalle tyypillistä on kilpailijoiden uusien tuotteiden tai toimintatapojen kopioiminen omaan käyttöön ennemmin tai myöhemmin, jos ne osoittautuvat toimiviksi ja hyödyllisiksi liiketoiminnan kannalta. Esimerkiksi kaskon korvausprosessin uudella ja hyvällä toimintamallilla erottuminen kilpailijoista voi tuoda vakuutusyhtiölle ainakin hetkellisen kilpailuedun. Edellä mainituista syistä johtuen uusien toimintamallien ja tuotteiden kehittäminen on vakuutusyhtiölle tärkeää, jotta se luo itselleen kilpailuetua tai pysyy vähintään kehityksessä mukana kilpailijoihin nähden.

Kyseisen vakuutusyhtiön kilpailuetuja ovat tällä hetkellä paikallisuus, henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen sekä laaja konttoriverkosto verrattuna kilpailijoihin. Asiakkaat saattavat myös arvostaa sitä, että kyseinen vakuutusyhtiö on yhtiömuodoltaan keskinäinen vakuutusyhtiö eikä osakeyhtiö, eli on näin ollen asiakkaidensa omistama. Vakuutusyhtiöllä on omat vahinkotarkastajansa niin ajoneuvo- kuin omaisuuskorvauspuolella, ja vakuutusyhtiön asiakkaat saavat hoitaa omaisuudelleen sattuneita vahinkoja aina kasvotusten vahinkotarkastajan kanssa niin halutessaan. Lisäksi kaskovahinkojen korvauskäsittely hoidetaan vakuutusyhtiössä paikallisesti. Nämä asiat yhdistettynä opinnäytetyössä esitettyihin toimintamalleihin parantavat vakuutusyhtiön kilpailukykyä sen toimialueella, ja auttavat tuottamaan sen asiakkaille entistä parempaa korvauspalvelua ja vastinetta heidän ostamille vakuutuksilleen.

LÄHTEET

Ajoneuvovakuutukset henkilöasiakkaille, LähiTapiolan verkkosivut 2016. Luettu 6.3.2016. <http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/108547/>.

Vakuutusyhtiön tulokortti-ohjelma, päivitetty 1.3.2016, luettu 5.3.2016.

LähiTapiola kaskovakuutusehdot 1.11.2015 alkaen. Luettu 19.3.2016. <http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/131074/>.

Trafi, ajankohtaista. Päivitetty 2.2.2016, luettu 10.4.2016. http://www.trafi.fi/tietoa_trafista/ajankohtaista/3820/henkiloautojen_keski-ika_yli_11_vuotta_-_harmaa_edelleen_yleisin_vari